

## **CHEF DE RECEPTION**

### **HOTEL ILE ROUSSE\*\*\*\*\* - THALAZUR BANDOL**

#### **MISSIONS PRINCIPALES DE CE POSTE DE CHEF DE RECEPTION**

##### **Les missions :**

Le tenant du poste garantit l'optimisation du Taux d'occupation de l'établissement tout en développant la rentabilité de son secteur et la qualité des prestations sous le contrôle du Responsable Hébergement en :

- Coordonnant les activités de son Département (réception-voituriers-bagagistes-accueil-concierge-chasseurs) et en veillant à la bonne distribution en interne des informations liées au séjour dans tous les services concernés (restauration-thalasso/spa etc...) afin de garantir un continuum de qualité dans la prise en charge du client tout au long de son séjour
- Organisant toutes les procédures de travail et directives de l'entreprise sous la forme d'objectifs commerciaux et techniques
  - adaptés à son double service Réception/Accueil Voiturier - conciergerie
- Rédigeant toutes les fiches de fonction et fiches de postes relatives à son service avec des données techniques, financières et humaines selon les ratios et objectifs donnés par sa direction
- Analysant mensuellement tous les écarts entre un budget prévisionnel et les réalisations notamment sur le Taux d'Occupation et le ReVPar en justifiant ces écarts et en proposant toute action corrective permettant leur réduction
- Animant et en conduisant au quotidien une activité commerciale concrète et adaptée à chaque poste de travail et surtout en conciergerie (opérations commerciales, phoning, commercialisations, soutien à la vente, développement des aménités en chambre, veille concurrentielle ...) tant en réservation – réception ( réceptif ) que dans les espaces communs ( lobby ) et au service voiturier – accueil et conciergerie
- C'est le « Maître de la Maison », l'Hôte véritable qui reçoit. Il représente donc un point essentiel de référence et d'ambiance pour la qualité de l'accueil des clients. Elle représente la direction de l'entreprise (suivant la délégation qu'il a reçu) auprès des clients tout au long de leur séjour et dans leur espace plus personnel en chambre. Fait connaître son établissement à l'extérieur. Il est responsable de la notoriété de son service et de la qualité perçue de toutes les prestations en Hébergement (Accueil – conciergerie - voituriers et Réception/Front desk) auprès des clients, des professionnels et des guides touristiques.